



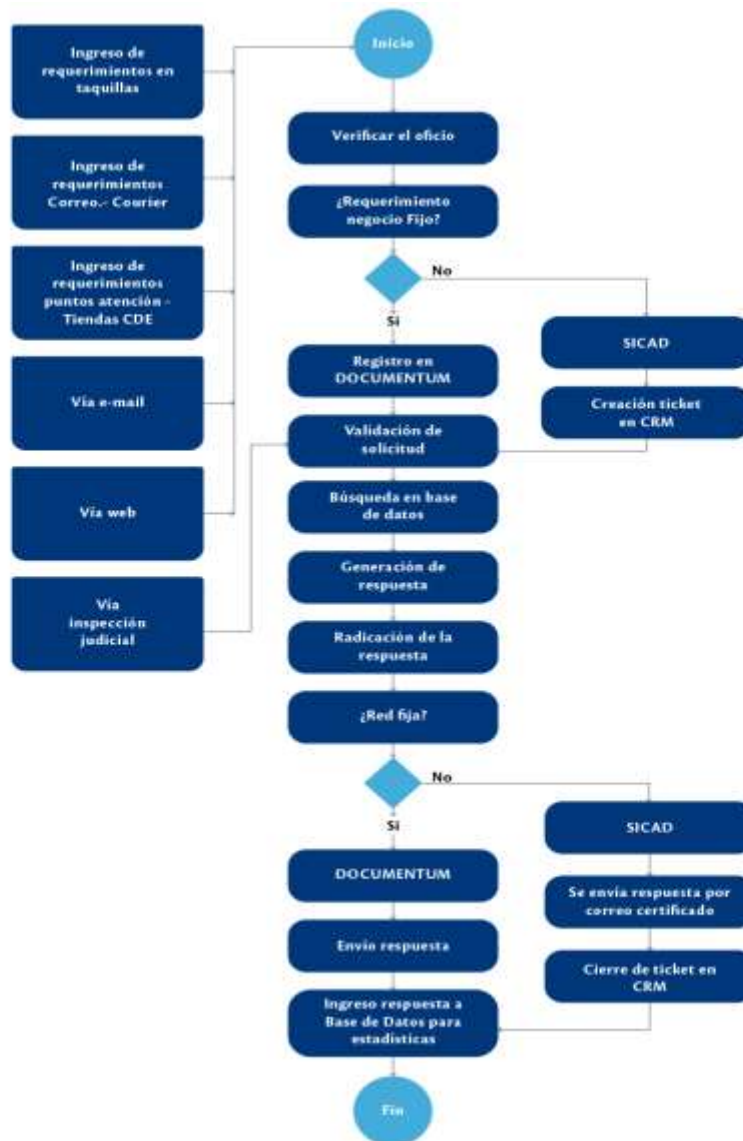
Requerimientos de datos personales por terceros y bloqueos de contenido



REQUERIMIENTOS DE DATOS PERSONALES POR TERCEROS

En Tigo trabajamos para establecer procesos basados en la integridad, la confianza y la transparencia que fundamenten una cultura organizacional ética y que generen valor en nuestros grupos de interés, es por esto que, de conformidad con lo estipulado en la Ley 1581 del 2012 y el decreto 1377 de 2013, informamos que para los años 2017, 2018 y 2019 compartimos información, sin previa notificación, únicamente en los siguientes casos estipulados por la Ley: (i) requerimiento de una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones, (ii) orden judicial, (iii) entrega de datos de naturaleza pública o (iv) casos de urgencia médica o sanitaria.

¿Cómo se hace?¹



¹ DOCUMENTUM: Aplicativo interno para la gestión de correspondencia

CRM: Sistemas internos de información

SICAD: Sistema interno para el manejo de documentos.

SERVICIOS FIJOS



Tipo de Requerimiento	Fiscalía	Policía	Juzgados	Otras entidades ²	Ejercito	Total 2017
Datos biográficos	919	805	36	28	7	1,795
Solicitud contrato	648	80	2	4	1	735
Solicitud enlace interceptación	2	33	-	-	-	35
Direcciones IP	87	52	-	6	-	145
TOTAL	1656	970	38	38	8	2710

Tipo de Requerimiento	Fiscalía	Policía	Juzgados	Otras entidades	Ejercito	Total 2018
Datos biográficos	951	532	54	39	-	1,576
Solicitud contrato	337	48	2	7	-	394
Solicitud enlace interceptación		65	-	0	-	65
Direcciones IP	69	64	2	2	-	137
Registros de llamadas	2	2		1	-	5
TOTAL	1359	711	58	49	-	2177

Tipo de Requerimiento	Fiscalía	Policía	Juzgados	Otras entidades	Ejercito	Total 2019
Datos biográficos	750	323	77	87	13	1.250
Solicitud contrato	278	10	-	1	-	289
Solicitud enlace interceptación	-	-	-	-	-	-
Direcciones IP	57	56	-	2	-	115
Registros de llamadas	27	20	-	8	5	60
TOTAL	1.112	409	77	98	18	1.714

² Otras entidades: Particulares, DIAN, Municipios, Contralorías, Transito y entidades con función Jurisdiccional.

SERVICIOS MÓVILES



Tipo de Requerimiento	Fiscalía	Policía	Juzgados	Otras entidades	Ejercito	Total 2017
Datos biográficos	2,459	1,417	958	707	52	5,593
Registros de llamadas y registros de eventos	1,510	1,939	50	131		3,630
Cumplimiento decisión Fiscalía y temas fraude	311		1	2		314
Originales o copia de contratos	268	45	7			320
Ubicación Direcciones IP	36	26				62
Datos de cobertura y ubicación de antenas	13		3			16
PIN BlackBerry	1	11				12
Estados de cuenta y pagos				3	1	4
Redireccionamiento de números de la policía	2					2
TOTAL	4,600	3,438	1,019	843	53	9,953

Tipo de Requerimiento	Fiscalía	Policía	Juzgados	Otras entidades	Ejercito	Total 2018
Datos biográficos	2,469	1,530	1,053	817	99	5,968
Registros de llamadas y registros de eventos	1,855	2,303	61	369	6	4,594
Cumplimiento decisión Fiscalía - temas fraude	351	3	1	7		362
Originales o copia de contratos	253	14	10			277
Ubicación Direcciones IP	57	33	1			91
Datos y hoja de vida de vendedores	7					7
PIN BlackBerry	1	4				5
Datos de cobertura y ubicación de antenas	3	1	1			5
Redireccionamiento de números de la policía	1	3	1			5
Estados de cuenta y pagos			1			1
TOTAL	4.997	3.891	1.129	1.193	105	11.315

Tipo de Requerimiento	Fiscalía	Policía	Juzgados	Otras entidades	Ejercito	Total 2019
Datos biográficos	2.242	1.533	1.009	648	110	
Registros de llamadas y registros de eventos	2.145	2.700	95	625	31	
Cumplimiento decisión Fiscalía - temas fraude	416	4	4	6	-	
Originales o copia de contratos	314	29	13	1	-	
Ubicación Direcciones IP	49	48	2	-	-	
Datos y hoja de vida de vendedores	4	-	1	-	-	
Código PUK	1	-	-	-	-	
Datos de cobertura y ubicación de antenas	47	112	3	84	-	
Redireccionamiento de números de la policía	3	1	-	-	1	
Estados de cuenta y pagos	1	-	-	5	-	
TOTAL	5.222	4.427	1.127	1.369	142	12.287

Obligación legal de retención de datos personales

TIGO está en la obligación legal de retener datos personales durante un periodo de tiempo superior al autorizado por el titular de los datos y necesario para cumplir con la finalidad para la que fueron recolectados. La compañía no podrá eliminar información de sus bases de datos hasta que se cumplan los periodos legales de retención para cada tipo de información.

De no contar con obligación legal de retención, autorización del titular de la información o relación contractual o comercial que requiera el tratamiento de datos personales por parte de TIGO, estos serán eliminados en un periodo de 30 días después de terminada la justificación del tratamiento.

Incidentes de seguridad que involucren datos personales

Tigo informa que al momento de identificar un evento de seguridad que involucre datos personales, cumplirá con la obligación legal de reportar el incidente a la Superintendencia de Industria y Comercio y a las autoridades que, según el caso en particular, puedan intervenir para mitigar el riesgo al cual pudieran estar expuesto los titulares de los datos.

En los casos en los que un incidente de seguridad de la información ponga en riesgo datos personales, se informara por un mecanismo eficiente a los titulares de los datos de la existencia del incidente y las medidas de mitigación realizadas por la compañía para disminuir el riesgo.

PROCEDIMIENTO PARA EL BLOQUEO DE CONTENIDOS



Tigo informa que está obligado a:

- Prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes de información, o el establecimiento de vínculos de cualquier clase relacionados con material de abuso sexual infantil o alusivo a actividades sexuales de menores de edad según lo establecido la Ley 679 de 2001.
- Realizar el bloqueo de contenidos de juegos de suerte y azar no autorizados por orden de autoridad competente de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 3 de la Ley 1753 de 2015 que establece:
“Los administradores del monopolio, las autoridades de inspección, vigilancia y control, las autoridades de policía y la Policía Nacional podrán hacer monitoreo a los canales, entidades financieras, páginas de Internet y medios que de cualquier forma sirvan a la explotación, operación, venta, pago, publicidad o comercialización de juegos de suerte y azar no autorizados, y ordenar las alertas y bloqueos correspondientes”.
- Realizar el bloqueo de contenidos por orden judicial o de autoridad competente en situaciones de excepción o emergencia nacional.

¿Cómo se hace?

Este proceso está a cargo del área de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio de Tigo.

En los casos relacionados con material de abuso sexual infantil o alusivo a actividades sexuales de menores de edad el proceso consiste en el rastreo diario de contenidos a través de un portal dispuesto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, donde se encuentran los listados de URL y dominios que son ingresados y aplicados en nuestras plataformas de control perimetral, para finalmente generar el bloqueo que no permite a los usuarios acceder a estos contenidos.

En los casos que medie orden judicial o administrativa se realizara, previo al cumplimiento de la orden, la verificación por parte del área legal de la compañía de que la autoridad que emite la decisión cuenta con la competencia legal para hacerlo.

En los años 2019 y 2020 se realizaron los bloqueos indicados a continuación:

Año	Total
2019	214567
2020	131710

Una vez realizado el bloqueo de contenidos, los usuarios son informados mediante el siguiente mensaje:



tigo

✕

Esta página ha sido bloqueada por disposición del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia, según lo estipulado en: LEY 679 de 2001.

Diarío oficial No. 44.509, de 4 de Agosto de 2001 por medio de la cual se expide un estatuto para:

Prevenir y contrarrestar la publicación de páginas con contenido sexual abusivo a menores de edad y adolescentes. Lo anterior en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.

[MÁS DETALLES EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD](#)

la.tigo.com.co/hc/es/articles/36000465307-Precauciones-que-debes-tener-con-tus-hijos-y-el-uso-de-Internet

Internet Sano

Canales de atención

Para el ejercicio de sus derechos, referentes al adecuado tratamiento de sus datos personales y los procedimientos para la atención de requerimientos de datos personales de terceros y bloqueos de contenido, los usuarios cuentan con los siguientes canales de atención.

- Las oficinas físicas de atención al usuario
- Atención al cliente en el portal: www.tigo.com.co
- Línea de atención 01 8000 42 22 22